

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Agustina Setiawan, Alfira Agnessya, & Dicky Febriansyah Rokhmat. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. Jurnal Administrasi Negara*.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok. (2021). *Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok Tahun 2021–2026*. Kota Solok.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok. 2025. *Data Permohonan Dokumen Kependudukan*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. (2024). SI RANCAK: Layanan administrasi kependudukan online. <https://disdukcapil.padang.go.id/>
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. London: Pitman Publishing.
- Hamidi. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN RI). (2020). *Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Masrin Gafar. (2022). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 45–58.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2023). Efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI RANCAK di Kota Padang. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 1–10.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawangsa Wincahyo Artiko Aji, Bambang Supriyono, & Muhammad Shobaruddin. (2023). Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Putri Agustina & Nurbaiti. (2023). Manajemen Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.

- Ratminto & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. 2013. *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- Salman. (2024). Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*.
- Siagian, S. P. (2014). *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. (2010). *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Edisi Terjemahan). Jakarta: Bumi Aksara.